|  |  |
| --- | --- |
| Y:\Наш город_ЛОГО\лого_наш город_без фона.png | **ханты-мансийский автономный** **округ-югра****Администрация города сургута****Муниципальное казенное учреждение «наш город»** |

**ОТЧЕТ**

**о результатах социологического исследования на тему:**

 **«Оценка качества муниципальных услуг в сфере образования»**

*Руководитель проекта:*

СЕРДЮКОВ Д.В. – директор МКУ «Наш город».

*Составители:*

АКИМОВА М.Н. – заместитель директора МКУ «Наш город»;

АФАНАСЬЕВА О.С. – начальник информационно-аналитического отдела МКУ «Наш город»;

ВАЛИЕВА Р.Р. – эксперт МКУ «Наш город».

**Сургут, 2015 г**.

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Стр.** |
| 1.Методологический раздел…..………………………………………………… | 3 |
| 1.2. Методико-процедурный раздел…………………………...……………….. | 4 |
| 1.3 Общие сведения о респондентах…………………………………………… | 5 |
| 2. Оценка потребителями качества оказываемых муниципальных услуг: 2.1. «Дошкольное образование в образовательных учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования»…..…………………………………………………………...……. | 8 |
| 2.2. «Общее и дополнительное образование в общеобразовательных учреждениях»………………………………………………………………….… | 13 |
| 2.3. «Дополнительное образование в учреждениях дополнительного образования детей»………………………..…………………………………….. | 18 |
| 2.4. «Организация и обеспечение отдыха и оздоровления детей»…………………………………………………..………………………… | 22 |
| 3. Заключение…..………………………...……………………………………. | 26 |
| Приложение 1.…...……………...……………………………………………….. | 28 |
| Приложение 2.…...……………...……………………………………………….. | 30 |
| Приложение 3……………………………………………………………………. | 39 |

**1. Методологический раздел**

Социологическое исследование, посвящённое оценке уровня удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг, предоставляемых в сфере образования, проведено во исполнение распоряжения Администрации города Сургута от 08.12.2014 № 4182 «Об утверждении плана-графика социологических исследований на 2015 год» муниципальным казённым учреждением «Наш город» в период с марта по июль 2015 года. Актуальность проведения исследования обусловлена необходимостью изучения мнения горожан о проблемах муниципального образования, их отношения к ходу реализации и результативности городских программ.

**Цель исследования –** выявить уровень удовлетворённости потребителей качеством муниципальных услуг, предоставляемых в сфере образования на территории города Сургута.

**Задачи исследования:**

1. Выявить степень удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг: по дошкольному образованию в образовательных учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования; общему и дополнительному образованию в общеобразовательных учреждениях; дополнительному образованию в учреждениях дополнительного образования; организации и обеспечению отдыха и оздоровления детей;

2. Определить оценки потребителей качества муниципальных услуг в сфере образования;

3. Определить виды взаимодействия и участия респондентов в деятельности общеобразовательных учреждений;

4. Определить ожидания родителей при получении их детьми муниципальных услуг в сфере образования.

**Объект исследования –** потребители муниципальных услуг, оказываемых учреждениями, подведомственными департаменту образования, проживающие на территории города Сургута, старше 18 лет, воспитывающие несовершеннолетних детей.

**Предмет исследования –** удовлетворенность населения качеством выполнения муниципальных услуг, оказываемых учреждениями, подведомственными департаменту образования.

**Основная гипотеза исследования:**

Потребители муниципальных услуг в большей степени удовлетворены, чем не удовлетворены качеством услуг в сфере образования.

**Рабочие гипотезы:**

1. Степень удовлетворённости респондентов качеством оказания муниципальных услуг в сфере образования находится на достаточно высоком уровне.

2. Оценки качества предоставления муниципальных услуг в сфере образования в целом, а также отдельных показателей качества, находятся на высоком уровне.

**1.2. Методико-процедурный раздел**

**АНКЕТНЫЙ ОПРОС**

**Выборочная совокупность**

В ходе исследования проведен опрос взрослого населения (от 18 лет и старше), потребителей муниципальных услуг, постоянно проживающих на территории города, воспитывающих несовершеннолетних детей (n=745[[1]](#footnote-1)), целевая выборка.

Тип выборочной совокупности: анкетирование респондентов по месту получения услуг (во время проведения родительских собраний в образовательных учреждениях города). Опрос произведён на базе 27-ми образовательных учреждений города (Приложение 1), оказывающих услуги дошкольного, общего и дополнительного образования, а также услугу по организации и обеспечению отдыха и оздоровления детей. Список образовательных учреждений для проведения анкетирования сформирован с учётом включения в выборку образовательных организаций разного вида для каждого типа образовательного учреждения (ясли, детский сад, школа, гимназия, лицей и др.), кроме того, учитывался принцип территориального охвата (включение в выборку образовательных учреждений, расположенных в различных, удалённых друг от друга микрорайонах города).

**Объем и формирование выборки в городе**

При планировании выборки исходными принципами её формирования являлись: включение в выборку исследования респондентов, воспитывающих несовершеннолетних детей, являющихся потребителями услуг дошкольного образования в образовательных учреждениях, реализующих программу дошкольного образования; общего и дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях; дополнительного образования в учреждениях дополнительного образования детей; организации и обеспечения отдыха и оздоровления детей.

Изначально заданный общий объем выборки по городу Сургуту (n=500)

*Табл. 1.Рабочий план социологического исследования*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Название этапа** | **Срок реализации** |
| **1.Подготовительный этап** |
| 1.1 | Изучение материалов по указанной теме, расчет выборки исследования | Январь 2015 |
| 1.2 | Создание и согласование диагностического инструментария | Февраль 2015 |
| **2. Организационный этап** |
| 2.1 | Проведение опроса потребителей муниципальных услуг по дошкольному образованию в образовательных учреждениях, реализующих программу дошкольного образования; общему и дополнительному образованию в общеобразовательных учреждениях; дополнительному образованию в учреждениях дополнительного образования детей | Март – Июнь 2015 |
| **3. Завершающий этап** |
| 3.1 | Подготовка аналитического отчета | Июль 2015 |
| 3.2 | Оформление аналитического отчета  | Июль 2015 |
| 3.3 | Тиражирование и предоставление аналитического отчета в адрес департамента образования | Июль 2015 |

**1.3 Общие сведения о респондентах**

Выборочная совокупность исследования составила 745 респондентов старше 18 лет. Половозрастные характеристики респондентов распределились следующим образом. Рис. 1.

*Рис.1. Половозрастные характеристики респондентов, кол-во*

Преобладание респондентов женского пола в выборке опроса объясняется спецификой формы опроса - анкетирование по месту предоставления муниципальных услуг, то есть на родительских собраниях, посещают которые преимущественно матери (бабушки), вследствие чего гендерное различие между респондентами составило более 70% в пользу женщин. Это же обстоятельство определило ещё одну характеристику выборки - превалирующее число сургутян, состоящих в браке (80%) над иными пунктами, характеризующими семейное положение: холост/ не замужем (7,1%), в разводе (11%), вдовец/вдова (2%). В выборке опроса также преобладает количество респондентов с высшим (63,6%) и средним специальным образованием (24,1%), в меньшей степени с незаконченным высшим (5,6%), средним общим (4,3%) и основным общим (2,4%).

Большинство потребителей услуг, проживают в городе свыше 20 лет (56,2%), причём основная их часть – 75,5% это приезжие из других городов и регионов России и зарубежья, только 24,5% опрошенных - граждане, рождённые в городе Сургуте. Рис.2. Однако, учитывая длительность проживания респондентов в городе, можно предположить, что уровень компетентности опрошенных в тематике исследования в целом достаточен, чтобы их оценки адекватно отражали ситуацию.

*Рис.2. Парное распределение ответов на вопрос «Как давно вы проживаете в Сургуте?» с вопросом «Вы родились в Сургуте?», в %*

Тройку лидеров в сфере основных видов занятости опрашиваемых занимают: бюджетная сфера (образование, здравоохранение, муниципальная и государственная службы) (30,3%), нефтегазодобыча, переработка и геология (14,7%), а также ведение домохозяйства и декретный отпуск (10,2%). Табл.2.

*Табл. 2. Каков Ваш основной род занятий в настоящее время?, в%*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Нефтегазодобыча, переработка, геология | **14,7** |
| 2. Строительство | 4,4 |
| 3. Энергетика | 4,3 |
| 4. Все виды транспорта (ж/д, авиа, авто, речной) | 4,6 |
| 5. Почтовая, телефонная связь | 1,1 |
| 6. Жилищно-коммунальное хозяйство | 2,8 |
| 7. Легкая промышленность | 0,8 |
| 8. Работник системы образования  | **13,6** |
| 9. Работник системы здравоохранения  | **9,7** |
| 10. Работник культуры, соц. обслуживания | 1,8 |
| 11. СМИ | 0,4 |
| 12. Торговля, общепит, бытовое обслуживание | 8,9 |
| 13. Полиция, прокуратура, армия, суд, охрана и т.п. | 2,7 |
| 14. Муниципальный, государственный служащий | **7,0** |
| 15. Работник банка, страховой компании | 1,5 |
| 16. Предприниматель | 3,9 |
| 17. Студент, учащийся | 0 |
| 18. Временно без работы | 2,2 |
| 19. Пенсионер | 2,0 |
| 20. Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете | **10,2** |

Большая часть опрошенных граждан, как отмечают сами респонденты, имеют хороший материальный достаток (56% в совокупности ответивших «Живем хорошо, без особых материальных проблем», «Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо»), 38,8% опрошенных считают, что живут средне. Рис.3.

*Рис.3. Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи, в%*

Таким образом, среднестатистический портрет опрошенных потребителей услуг, аналогичен составленному по итогам опроса 2014 года - это замужние женщины, преимущественно от 25 до 44 лет, с высшим образованием, работающие в бюджетной сфере, сфере нефтегазовой промышленности или, находящиеся в декретном отпуске.

**2. Оценка потребителями качества оказываемых муниципальных услуг: 2.1. «Дошкольное образование в образовательных учреждениях, реализующих программу дошкольного образования»**

Дошкольное образование - начальное звено в системе непрерывного образования человека, обеспечивающее возможность обучения каждого ребёнка сенсорике, культуре, закладывающее основы нравственного, умственного и эстетического воспитания и т.д. В этой связи особенно важным является мониторинг качества предоставления услуги, дошкольного образования ребёнка. Стоит отметить, что по данным РИА Новости и Института психолого-педагогических проблем детства РАО при участии региональных органов управления образованием регионов РФ и при информационной поддержке «Учительской газеты», детские сады города Сургута дважды (в 2012 и в 2013 гг.) попадали в «ТОП – 25» лучших детских садов России[[2]](#footnote-2). И несмотря на то, что в 2014 году, ситуация изменилась в несколько худшую сторону (снижение по позициям рейтинга) [[3]](#footnote-3), оценка качества дошкольного образования сургутскими родителями, по результатам исследований, традиционно находится на достаточно высоком уровне.

Итак, в рамках социологического опроса одной из первостепенных задач являлось определение оптимального возраста ребёнка для посещения детского дошкольного учреждения. В целом мнение родителей по этому вопросу, с течением времени мало изменилось. В 2015 году, также как и в период с 2009 по 2014 гг., большинство родителей готовы отдать своих детей в руки воспитателей детских дошкольных образовательных учреждений (ДДОУ) по достижении детьми возраста 2 - 3 лет. При этом, каждые три года, начиная с 2009 г. прослеживается цикличная динамика в сторону увеличения среднего возраста детей, направляемых в ДДОУ. Табл.3. В качестве основополагающих причин направления родителями детей в детские сады города Сургута, стали: возможность социализации (82,8%), общего развития, формирования общей культуры (63,2%), а также получения дошкольного образования (53,4%). Лишь 6% родителей отводят ребенка в детский сад только потому, что его не с кем оставить дома, причём количество таких ответов с 2013 года снизилось на 13, 4%, что можно расценивать как рост уровня доверия родителей детским дошкольным образовательным учреждениям. Кроме того, особое значение родители отводят возможности подготовки ребёнка к школе, эта позиция набрала на 12% больше, чем в 2013 году. Рис 4.

*Табл.3. Как Вы считаете, с какого возраста ребенку целесообразно*

 *начинать посещать детский сад?, в %*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009 г.** | **2010 г.** | **2012 г.** | **2013 г.** | **2014 г.** | **2015 г.** |
| 1. **До 2 лет** | 5,0 | 9,1 | 18,2 | 9,3 | 6,1 | **6,1** |
| 2. **2 - 3 года** | 42,8 | 44,5 | 58,7 | 53,1 | 53,3 | **55,8** |
| 3. **3 - 4 года** | 40,1 | 38,1 | 20,4 | 18,6 | 36,7 | **35,6** |
| 4. **4 - 5 лет** | 6,4 | 5,4 | 0,0 | 2,2 | 1,7 | **1,2** |
| 5. **5 – 6 лет** | 3,7 | 0,8 | 0,0 | 0,0 | 0 | **0,6** |
| 6. **Затрудняюсь ответить** | 2,0 | 2,1 | 2,7 | 16,8 | 1,7 | **0,6** |
| 7. **Средний возраст** | **3,13** | **2,89** | **2,62** | **3,16** | **2,80** | **2,36** |

*Рис.4. Почему Вы отдали ребёнка в детский сад?, в%*

В отношении осведомлённости родителей о программе дошкольного образования, реализуемой в дошкольном образовательном учреждении, в котором обучаются дети респондентов, выявлено, что более 76% опрошенных имеют полную информацию о том, по какой программе занимается ребёнок. Причём ежегодно, количество респондентов (потребителей услуги) интересующихся программой обучения ребёнка увеличивается (Рис. 5.), так с 2013 года произошло увеличение процента информированных родителей на 46%, что положительно характеризует как работу образовательных учреждений, так и участие родителей в жизни ребёнка.

*Рис. 5. Насколько Вы осведомлены о программах дошкольного образования, реализуемых в дошкольном образовательном учреждении, которое посещает Ваш ребенок?, в%*

Однако, в целом, как и прежде, участие родителей в жизни дошкольного образовательного учреждения заключается, в основном, лишь в посещении родительских собраний (84,7%). Больше 30% опрошенных, при этом, участвуют еще и в мероприятиях, организуемых в детском саду, а также в работе родительского комитета. Количество тех, кто принимает участие в жизни детского сада посредством выделения финансов на покупку учебных пособий, игр, игрушек и пр., сократилось, по сравнению с предыдущим годом, на 15,2%. Рис.6.

*Рис.6. Каким образом Вы участвуете в жизни дошкольного образовательного учреждения, в котором обучается Ваш ребенок?, в%*

Для определения мнения потребителей о качестве отдельных мероприятий, выполняемых в рамках муниципальной услуги, и о качестве услуги, предоставляемой дошкольными образовательными учреждениями, реализующими программу дошкольного образования в целом, респондентов попросили оценить уровень качества этих мероприятий, услуги в целом по 10-балльной шкале, где 1 - наименьшая оценка, 10 - наибольшая оценка. Табл. 4.

*Табл.4. Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальной услуги «Дошкольное образование в образовательных учреждениях, реализующих программу дошкольного образования»*

|  | **2013 год** | **2014 год** | **2015 год** | **З/о, в% (2015 год)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Средний балл** |
| 1. Общая оценка услуги «Дошкольное образование» | 7,69 | 8,78 | 9,30 | 7,4 |
| 2. Качество ухода и присмотра за детьми в детском саду (организация сна, питания, прогулок и др.)  | 8,02 | 9,09 | 9,45 | 1,2 |
| 3. Отношение воспитателей к детям (внимание, индивидуальный подход) | 8,06 | 9,04 | 9,56 | 2,5 |
| 4. Качество подготовки детей к школе (развитие внимания, памяти, речи и др.) | - | 8,76 | 9,08 | 8,6 |
| 5. Отношение воспитателей к родителям | - | 9,23 | 9,70 | 1,2 |
| 6. Режим работы дошкольного учреждения | 8,79 | 9,56 | 9,80 | 4,3 |
| 7. Обеспечение безопасности воспитанников | 8,17 | 9,35 | 9,51 | 5,5 |
| 8. Содержание здания | 7,46 | 8,74 | 8,78 | 4,3 |
| 9. Оснащение здания мебелью, оборудованием | 7,35 | 8,59 | 8,71 | 3,1 |
| 10. Содержание прилегающей территории | 7,55 | 8,64 | 8,41 | 4,3 |
| 11. Организация и проведение мероприятий (конкурсы, фестивали, выставки и т.п.) | 7,89 | 8,97 | 9,44 | 5,5 |
| 12. Кадровое обеспечение детского сада | 7,47 | 8,83 | 9,44 | 14,7 |
| 13. Обеспечение сохранности и укрепление здоровья детей  | 7,91 | 8,81 | 9,20 | 6,7 |
| 14. Оснащённость учреждения учебными и учебно-наглядными пособиями, играми, игрушками и другими средствами обучения | - | 8,35 | 8,73 | 5,5 |
| 15. Медицинское сопровождение воспитанников | 8,12 | 8,56 | 9,27 | 5,5 |

Как показали результаты опроса, респонденты высоко оценили уровень качества муниципальной услуги «Дошкольное образование», как в целом, так и по отдельным направлениям. Ниже других, хотя и достаточно высоко - от 8,41 до 8,78 баллов, опрошенные оценили «содержание прилегающей территории», «оснащение зданий мебелью, оборудованием, средствами обучения» и «содержание зданий». Оценка качества услуги в целом составляет 9,30 баллов. Нельзя не отметить и наличие положительной динамики в оценках сургутян по результатам опросов с 2013 по 2015 гг.

На вопрос «Удовлетворены ли вы качеством дошкольного образования?», более половины респондентов дали положительный ответ. Треть опрошенных ответили, что они скорее удовлетворены, чем не удовлетворены качеством дошкольного образования, и всего 0,6% родителей отметили позицию – «Не удовлетворен». Рис.7.

*Рис.7. Удовлетворены ли Вы лично качеством дошкольного образования?, в%*

Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги, по итогам проведенного социологического исследования, составляет 88, 12[[4]](#footnote-4).

В завершении опроса, респондентам было предложено ответить на открытый вопрос анкеты, и написать свои предложения по организации деятельности дошкольных образовательных учреждений. В качестве рекомендаций, родителями были предложены такие позиции, как: уменьшение численности детей, приходящихся на одну группу; введение в детских садах дополнительных занятий спортом; введение развивающих кружков: танцевальных, художественных, театральных, изучение английского языка.

Среди респондентов встречались и те, кто выражал признательность и благодарность в адрес сотрудников детских дошкольных образовательных учреждений: «Дошкольное образовательное учреждение и образование, получаемое моим ребенком, меня полностью устраивает», «Держать дальше высокую планку реализации программы» и пр.

Также, родителями были озвучены пожелания, касающиеся не только пребывания дошкольников в детских садах, но и их развития, питания и даже, кадрового обеспечения ДДОУ: «Решить вопрос с кадровым составом воспитателей (очень часто меняются), это плохо отображается на детях», «Пока всё устраивает, единственное, хотелось бы, чтобы сложился педагогический коллектив, чтобы не было смены педагогов каждый месяц»; «Пересмотреть меню, так как многие дети практически не едят в садике»; «Больше посещений различных выставок», «Если есть возможность, то побольше логических игр, как самостоятельно, чтобы решали, так и коллективно. А также развивать фантазию детей», «Привлечение специалистов из других образовательных учреждений для проведения мастер-классов по определенной тематике, выездные экскурсии для наглядности».

**2.2. «Общее и дополнительное образование в общеобразовательных учреждениях»**

В рамках определения качества предоставления муниципальной услуги по общему и дополнительному образованию в общеобразовательных учреждениях, были опрошены родители учеников тринадцати общеобразовательных учреждений города Сургута.

Традиционно, по итогам опроса, наиболее предпочтительным источником получения информации об успеваемости и поведении своего ребенка, были и остаются – родительские собрания. Так ответили более 70% опрошенных. На втором месте, с равным количеством ответов, находятся «личные встречи с классным руководителем» и «дневники школьников», далее по популярности следуют «электронные дневники», и, непосредственно сам ребенок. Данные таблицы наглядно показывают увеличение доли родителей выражающих доверие к своим детям и к их словам в вопросах успеваемости. Также, большую популярность приобретают и электронные дневники. Количество родителей, обращающихся или готовых обратиться именно к этому источнику информирования, за 6 лет, увеличилось более чем на 20%. Табл.5.

*Табл.5. Выбор респондентами источников получения информации*

*об успеваемости и поведении ребёнка, в %*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009 г.** | **2010 г.** | **2012 г.** | **2013 г.** | **2014 г.** | **2015 г.** |
| 1. Родительские собрания | 59,8 | 54,1 | 67,1 | 58,9 | 63,6 | **71,5** |
| 2. Личные встречи с классным руководителем | 51,6 | 60,9 | 44,0 | 51,5 | 54,8 | **57,3** |
| 3. Дневник школьника | 44,0 | 35,2 | 43,0 | 24,8 | 48,5 | **57,3** |
| 4. Непосредственно сам ребенок | 25,7 | 29,5 | 27,5 | 11,9 | 16,9 | **31,9** |
| 5. Личные встречи с преподавателями | 35,8 | 37,5 | 21,7 | 21,3 | 23,2 | **27,7** |
| 6. Электронный дневник (на интернет-сайте) | 14,8 | 27,9 | 15,9 | 31,7 | 24,6 | **35** |
| 7. SMS-сообщение | 9,1 | 10,2 | 9,2 | 5,9 | 3,7 | **7,7** |
| 8. Уведомление по электронной почте | 2,7 | 6,3 | 8,7 | 12,9 | 2,9 | **8,8** |
| 9. Затрудняюсь ответить | 5,2 | 3,1 | 1,4 | 3,0 | 0,4 | **0** |

Как и прежде, оценки ученика, по мнению родителей в первую очередь свидетельствуют о его реальных знаниях и умениях (56,5% в 2015 году), причём с 2013 года число родителей разделяющих эту позицию возросло на 9,1%. Часть респондентов (31,9%) считают, что оценки свидетельствуют о знаниях и умениях школьника, относительно устоявшихся в классе или школе норм. О том, что оценки ребёнка свидетельствуют об отношении к нему учителя, ответили лишь 6,5% родителей, примечательно, что в 2013 году родителей придерживающихся именно такой точки зрения было на 11,1% больше. Рис.8.

*Рис.8. Что, по Вашему мнению, отражают школьные отметки?, в%*

В занятиях с репетитором в этом году дети нуждаются больше, чем в предыдущие года (Рис. 9), всего 67,3% родителей, из числа опрошенных указали на такую необходимость по различным обстоятельствам. В числе главных из них: необходимость дополнительных занятий по предметам школьной программы (30,8%) и необходимость подготовки к единому государственному экзамену (29,2%). Примечательно, что рост процента ответивших о необходимости в занятиях с репетитором произошёл на фоне изменения формулировки одного из предложенных ответов с «для подготовки к поступлению в высшее учебное заведение» на «для получения высокого балла единого государственного экзамена». Можно предположить, что мотивацией родителей при репетиторстве является не только обеспечение возможности поступления ребёнка в ВУЗ, но в принципе гарантия получения им аттестата о среднем (полном) общем образовании.

*Рис.9.**Нуждается ли Ваш ребёнок (дети) в занятиях с репетитором?, в%*

В этой связи противоречивыми выглядят ответы респондентов на следующий вопрос анкеты: «С какими проблемами сталкивается Ваш ребенок (дети) в процессе обучения в общеобразовательном учреждении?», где на низкую успеваемость ребёнка указали всего 10,1% респондентов, при том, что 30,8% опрошенных говорят о необходимости занятий ребёнка с репетитором по предметам школьной программы. Вероятно, проблема успеваемости ребёнка не является для родителей критичной, либо вовсе не представляется проблемой. В целом, с различными проблемами в ходе обучения ребёнка сталкиваются 51,4% опрошенных, 57,6% никогда с ними не сталкивались. Среди наиболее значимых вопросов, требующих решения, были отмечены: непонимание ребенком объяснений учителя и большая нагрузка. Рис.10.

*Рис.10. С какими проблемами сталкивается Ваш ребенок (дети) в процессе обучения в общеобразовательном учреждении?, в%*

Решать вышеперечисленные проблемы, по мнению родителей, должны семья и учителя, в том числе, и классный руководитель. 12% опрошенных готовы подключить к этому процессу специалиста в лице педагога-психолога.

Формы участия родителей в жизни школы из года в год остаются неизменными: посещение родительских собраний и участие в работе родительского комитета. Также, прослеживается положительная динамика в сторону роста желания родителей участвовать в школьных празднованиях, соревнованиях, и в целом, в школьной жизни своего ребенка. Эта позиция ответов второй год подряд находится на третьем месте рейтинга форм участия респондентов. Начиная с 2013 года, количество пассивно наблюдающих со стороны родителей и, не принимающих участие в жизни общеобразовательных учреждений респондентов, находится на отметке ниже 20%, и на сегодняшний день составляет 8,1%. Табл.6.

*Табл.6. Формы участия респондентов в жизни школ, в %*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2009 г.** | **2010 г.** | **2012 г.** | **2013 г.** | **2014 г.** | **2015 г.** |
| 1. Посещение родительских собраний | 51,1 | 42,2 | 52,2 | 45,7 | 78,7 | **86,5** |
| 2. Оплата охраны школы | 46,2 | 39,0 | 28,8 | 6,4 | 4,4 | **6,6** |
| 3. Оплата ремонта кабинета, школы | 28,7 | 23,3 | 27,3 | 1,8 | 11,0 | **8,5** |
| 4. Участие в работе родительского комитета | 25,6 | 15,0 | 24,9 | 25,1 | 42,6 | **44,4** |
| 5. Оплата дополнительных платных образовательных услуг | 15,2 | 15,2 | 18,5 | 9,6 | - | **-** |
| 6. Оплата учебных пособий, оборудования | 13,5 | 27,0 | 16,6 | 6,4 | - | **-** |
| 7. Оплата проведения школьных празднований, чествований | 11,1 | 16,8 | 12,7 | 3,7 | 7,0 | **10,4** |
| 8. Личное участие в ремонте кабинета, школы | 10,3 | 6,4 | 9,3 | 1,4 | 10,7 | **8,9** |
| 9. Участие в школьных празднованиях, соревнованиях  | 10,3 | 8,6 | 5,4 | 8,7 | 22,8 | **20,8** |
| 10. Оформительские работы (газеты, стенды и т.п.) | 5,2 | 3,2 | 3,9 | 5,0 | 8,5 | **8,1** |
| 11. Охрана, патрулирование территории школы | 3,9 | 3,5 | 2,9 | 2,3 | 1,8 | **1,2** |
| 12. Оценка результатов работы школы | \* | \* | 2,4 | 3,2 | 14,0 | **19,7** |
| 13. Организация школьных конкурсов, соревнований, праздников | 7,4 | 5,3 | 2,4 | 2,7 | 12,9 | **17** |
| 14. Участие в работе попечительского (управляющего) совета | 5,4 | 0,5 | 2,0 | 1,4 | 2,9 | **7,3** |
| 15. Я не участвую | 15,0 | 18,7 | 20,5 | 20,5 | 5,9 | **8,1** |
| 16. Другое | \* | \* | \* | 13,2 | 1,5 | **\*** |

Оценки респондентов относительно качества услуг, предоставляемых общеобразовательными учреждениями, традиционно остаются на высоком уровне. Средняя оценка услуги «Общее и дополнительное образование в общеобразовательных учреждениях»: общего образования, составляет – 8,80 балла, дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях – 9,37 баллов. Наиболее высокие оценки респондентов получили такие позиции, как: «Обеспечение учащихся учебниками», «Работа классного руководителя», «Квалификация педагогов», «Отношение педагогов дополнительного образования с учениками и их родителями», «Обеспечение безопасности учеников», «Внимание педагогов дополнительного образования к ребенку, индивидуальный подход к ученикам». Отмечается положительная динамика в оценках сургутян за период 2013 - 2015 годов. Табл.7.

*Табл. 7. Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальной услуги «Общее и дополнительное образование в общеобразовательных учреждениях»*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2013 год** | **2014 год** | **2015 год** | **З/о, в%, 2015 год** |
|  | **Средний балл** |  |
| **Общее образование** |
| 1. Оценка качества общего образования в общеобразовательном учреждении в целом | 7,22 | 8,51 | 8,80 | 5,8 |
| 2. Внимание педагогов к ребёнку, индивидуальный подход к ученикам | - | 8,08 | 8,57 | 3,5 |
| 3. Предоставление информации о текущей успеваемости ребёнка (детей) | 7,45 | 8,92 | 8,95 | 2,7 |
| 4. Квалификация учителей, педагогов | 7,83 | 9,03 | 9,27 | 12,3 |
| 5. Организация питания детей в школьной столовой, буфете | 7,28 | 8,33 | 8,22 | 6,9 |
| 6. Обеспечение безопасности детей  | 7,46 | 8,50 | 9,04 | 11,5 |
| 7. Оснащение помещений мебелью, оборудованием, средствами обучения | 7,38 | 8,40 | 8,63 | 6,2 |
| 8. Проведение мероприятий (олимпиад, конференций, соревнований, фестивалей, конкурсов, акций и т.п.) | 7,91 | 9,07 | 9,13 | 6,9 |
| 9. Содержание здания (качество ремонта)  | 7,58 | 8,11 | 8,54 | 5,8 |
| 10. Содержание прилегающей территории | 8,47 | 8,54 | 4,2 |
| 11. Обеспечение сохранности здоровья детей | 7,60 | 8,58 | 9,13 | 9,6 |
| 12. Обеспечение учащихся учебниками | 7,54 | 8,88 | 9,34 | 3,5 |
| 13. Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах | 7,28 | 8,72 | 9,14 | 8,5 |
| 14. Отношение учителей с учениками и их родителями | 7,55 | 8,94 | 9,29 | 5,4 |
| 15. Психолого-педагогическое и медико-социальное сопровождение детей | 7,38 | 8,13 | 8,73 | 15 |
| 16. Предоставление учащимся доступа к информационным образовательным ресурсам (библиотека, интернет и др.) | 7,80 | 8,97 | 9,26 | 12,3 |
| 17. Работа классного руководителя | - | 9,32 | 9,42 | 4,2 |
| **Дополнительное образование** |
| 1. Оценка качества услуг дополнительного образования в общеобразовательном учреждении в целом | 7,29 | 8,38 | 9,37 | 4,4 |
| 2. Квалификация педагогов | - | 8,68 | 9,65 | 4,0 |
| 3. Использование современных образовательных технологий | - | 8,43 | 9,24 | 6,0 |
| 4. Отношение педагогов с учениками и их родителями | - | 8,62 | 9,53 | 2,8 |
| 5. Внимание педагогов к ребенку, индивидуальный подход к ученикам  | - | 8,43 | 9,39 | 1,6 |
| 6. Обеспечение безопасности учеников | - | 8,44 | 9,35 | 5,6 |

Общая оценка удовлетворенности респондентов качеством общего и дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях города составляет 96,4% (Суммарное количество ответов «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «удовлетворён относительно») (Рис.11). Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги, по итогам проведенного социологического исследования, составляет 84,40.

*Рис.11. Удовлетворены ли Вы качеством общего и дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях города?, в%*

В завершении опроса по данному блоку вопросов, родителям было предложено внести свои предложения и замечания по организации общего и дополнительного образования в образовательных учреждениях города. Мнения родителей касались практически всех сфер пребывания ребенка в муниципальном общеобразовательном учреждении, начиная от безопасности и питания, и заканчивая процессом обучения и введением дополнительных занятий: «Для меня важна безопасность и качество данных знаний ученику в школе»; «В 10-11 классах дополнительные занятия и факультативы для подготовки к ЕГЭ выделить большее количество часов»; «Создание электронного дневника, проставлять в нём оценки и за поведение»; «Хотелось, чтобы учебный процесс был организован в одну смену»; «Меньше работы за компьютером, больше с книгами. Больше книг, направленных не на раскрытие темы, а задающих вопросы «подумай – почему?»; «Доброжелательное отношение к детям и преданность профессии»; «Улучшить питание. Не ставить детям по три урока физ. культуры».

Среди опрошенных были и те, кто высоко оценивал работу общеобразовательных учреждений и выражал свою признательность и благодарность: «Молодцы! Работа организована профессионально» и др.

**2.3. «Дополнительное образование в учреждениях дополнительного образования детей»**

В опросе об оценке качества предоставления услуг по дополнительному образованию участвовали родители детей, обучающихся в учреждениях дополнительного и общего образования. По результатам опроса было выявлено, что респонденты уделяют достаточно большое внимание дополнительному образованию своих детей, стараясь, чтобы ребёнок занимался дополнительно не только в общеобразовательном учреждении, но и в муниципальном учреждении ДОД (дополнительного образования детей). Рис.12.

*Рис.12. В каком из нижеперечисленных учреждений Ваш ребёнок (дети) получает дополнительное образование?, в%*

Отвечая на вопрос о занятости детей, 84,1% анкетируемых пояснили, что точно знают, чем занимается их ребенок в свободное время. Лишь одна шестая часть опрашиваемых, не смогли дать утвердительного ответа на этот вопрос, выбрав позицию – «Не всегда». Рис.13.

*Рис.13. Знаете ли Вы, чем занимается Ваш ребенок (дети) в свободное время?, в%*

На вопрос о том, есть ли у детей опрашиваемых какое-либо увлечение, практически все респонденты ответили: «Есть, и оно вполне меня устраивает» - 93,3%. Равное количество голосов (1,2%) набрали такие ответы, как: «Есть, но лучше бы его не было: оно опасно для здоровья», «Есть какое-то увлечение, но какое точно не знаю», «Мне не известно про увлечения ребенка» и «У ребенка нет увлечений».

Наиболее предпочтительными направлениями в системе дополнительного образования для детей респондентов, по мнению родителей, являются: физкультурно-спортивное направление, художественно-эстетическое и научно-техническое направление. Такое распределение ответов является не новым, аналогичные результаты опроса, однако с иной расстановкой приоритетов (1 – 3 места) были получены и по результатам опроса в 2014 году. В тройке лидеров 2013 года вместо позиции «научно-техническое направление» находилось «спортивно-техническое направление дополнительного образования». Рис.14.

*Рис.14. Какие направления занятости в системе дополнительного образования, на Ваш взгляд, предпочтительнее для Вашего ребёнка (детей)?, в%*

По мнению большинства потребителей услуг, посещение их детьми учреждений дополнительного образования, или кружков, секций, клубов в общеобразовательных учреждениях, позволяет им развивать интересы и способности у ребенка (72,9%), расширять его кругозор и общую эрудицию (35,1%), а также учит заботиться о своем здоровье, путем укрепления организма с помощью физических упражнений (23,5%). Меньше всего, по мнению родителей, дополнительные занятия готовят ребенка к будущей работе по выбранной специальности (8%), и все же, «это лучше, чем болтаться на улице, по подъездам», так ответили 7,6% опрошенных. При этом анализ ответов респондентов в динамике показал, что мотивация к дополнительному образованию как к возможности подготовки ребёнка к будущей профессии, развитию навыков общения, укреплению здоровья и др. – в настоящий момент вызывает у родителей чуть большую заинтересованность чем ранее. Рис.15.

*Рис.15. Что дает Вашему ребенку посещение учреждения дополнительного образования, или кружков, секций, клубов в общеобразовательном учреждении?, в%*

На вопрос о том, какую сумму вы готовы потратить на оплату дополнительного образования ребенка, большинство респондентов 2015 года ответили, что от 1000 до 1500 руб.(27,4%) или от 500 до 1000 (26,6%). Стоит отметить, несмотря на нестабильную экономическую ситуацию, к 2015 году снизилось число респондентов, не готовых платить за дополнительное образование ребёнка. Разница с предыдущим годом составила 1,9%, а в 2013 году, количество таких респондентов достигало 14%. Вполне вероятно, респонденты выражают неготовность экономить на образовании своих детей. Рис.16.

*Рис.16. Какую сумму Вы готовы тратить на оплату дополнительного образования Вашего ребёнка (детей). Укажите сумму на одного ребенка за период 1 месяц, в%*

Качество услуги дополнительного образования в учреждениях дополнительного образования детей, респонденты оценили также высоко. Средняя оценка услуги в 2015 году составляет 9,16 балла (Табл.8). Это выше прошлогодней оценки на 0,03 балла и на 0,47 балла выше оценки 2013 года. Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги, по итогам проведенного социологического исследования, составляет 90,27.

*Табл. 8. Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальной услуги «Дополнительное образование в учреждениях дополнительного образования детей»*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2013 год** | **2014 год** | **2015 год** | **З/о, в%, в 2015 году** |
|  | **Средний балл** |
| 1. Качество услуг дополнительного образования в учреждении дополнительного образования в целом | 8,69 | 9,13 | 9,16 | 2,0 |
| 2. Квалификация педагогов | 8,67 | 9,24 | 9,52 | 3,2 |
| 3. Использование современных образовательных технологий | 8,66 | 8,87 | 9,03 | 7,9 |
| 4. Отношение педагогов с учениками и их родителями | 8,52 | 9,21 | 9,49 | 3,6 |
| 5. Внимание педагогов к ребенку, индивидуальный подход к ученикам | 8,48 | 8,97 | 9,33 | 2,4 |
| 6. Обеспечение безопасности учеников | 8,61 | 8,98 | 9,34 | 7,5 |
| 7. Режим работы учреждений дополнительного образования | 8,15 | 9,11 | 9,22 | 4,4 |
| 8. Содержание здания, территории | 8,29 | 9,11 | 8,80 | 4,8 |
| 9. Оснащение учреждений мебелью, оборудованием | 8,35 | 9,02 | 8,55 | 6,0 |
| 10. Проведение мероприятий (фестивалей, конкурсов, выставок, акций и т.п.) | 8,60 | 9,11 | 9,11 | 4,8 |
| 11. Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах | 8,14 | 9,01 | 9,01 | 4,8 |

В качестве предложений и рекомендаций, родителями были озвучены такие пожелания и проблемы, как: «Повышение взаимодействия с детскими дошкольными учреждениями»; «Организация кружков для дошкольников, школьников: танцы, бассейн, творчество, биология, химия, исследования; организовать обучение шахматам на хорошем уровне»; «Организация кружков по авиа моделированию»; «Повышение взаимодействия учреждений с родителями и соответственно с детьми; организация совместных мероприятий».

Значительное количество пожеланий было озвучено в адрес строительства и оснащения нового здания для «Станции юных натуралистов»: «Руководство станции юных натуралистов старается содержать здание и территорию в надлежащем состоянии. Но здание старое, нужно, просто необходимо достроить здание на Сайме. Оснастить современным оборудованием. Педагогический состав замечательный»; «Обеспечить достойной финансовой помощью учреждение станции юных натуралистов».

**2.4.Оценка потребителями качества предоставления услуги**

**«Организация и обеспечение отдыха и оздоровления детей»**

Полноценное развитие ребенка заключается не только в его обучении и воспитании, но и в совершенствовании его физического и психического здоровья. На сегодняшний день, проблемы оздоровления и полноценного отдыха детей эффективно решаются с помощью организации отдыха и оздоровления детей (лагеря, центры, базы и т.д.), которые, с одной стороны, выступают формой организации свободного времени детей, с другой - пространством для воспитания, оздоровления, развития творческого потенциала.

С целью оценки качества предоставления муниципальной услуги в сфере организации и обеспечения отдыха и оздоровления детей, родителям было предложено ответить на ряд вопросов, раскрывающих эту тему. В частности, более половины респондентов ответили, что получают информацию о возможностях организации детского отдыха в период школьных каникул от образовательных учреждений (в том числе через интернет-сайты образовательных учреждений). Кроме того, данный источник информации стал популярнее среди родителей на 22% по сравнению с предыдущим годом. Равное количество опрошенных (28,6%) черпают сведения из средств массовой информации, а также от друзей, знакомых и коллег. Рис.17.

*Рис.17. Из каких источников Вы получаете информацию о возможностях организации детского отдыха в период школьных каникул?, в%*

По мнению большинства родителей (47,1%), на сегодняшний день предоставлен достаточно широкий выбор форм организации детского отдыха. Однако респондентам хотелось бы видеть более расширенный перечень выездных программ в южном направлении (37,1%), а также перечень лагерей с дневным пребыванием детей (22,9%). В половину, по сравнению с предыдущим годом, снизилось число респондентов выступающих за расширение перечня выездных программ в Тюменской области и средней полосе России. За расширение перечня выездных программ за пределами Российской Федерации проголосовали всего 1,4% опрошенных родителей. Рис.18.

*Рис.18. На ваш взгляд, достаточно ли форм и программ организации досуга детей и подростков в период школьных каникул, предоставляется департаментом образования города?, в%*

Аналогично прошлому году, при выборе пришкольного лагеря, респонденты отдают предпочтение лагерям со спортивно-туристическим и многопрофильным направлением. Что же касается третьего места рейтинга профильных лагерей, то в этом году более 22% опрошенных проголосовали за гражданско-патриотическое направление, тогда как в прошлом году, это направление пользовалось не такой большой популярностью, и находилось в числе шести первых позиций. Наименее популярным вектором в области отдыха и оздоровления детей, по мнению респондентов, подобно прошлому году, являются лагеря проф. ориентационного направления. Рис.19.

*Рис.19. На Ваш взгляд, в пришкольный лагерь с каким профилем стоит направить ребенка (детей)?, в%*

При ответах на вопрос: «Что, по Вашему мнению, является первоочередным при выборе места и формы отдыха ребенка в период школьных каникул?», было выявлено, что респонденты, в первую очередь, обращают внимание на содержание досугово-образовательной программы лагеря, на бытовые условия нахождения ребенка и собственно, географическое положение самого лагеря. Всего один респондент подчеркнул важность такого составляющего, как безопасность детей (ответ «Другое»). Рис.20.

*Рис.20. Что, по Вашему мнению, является первоочередным при выборе места и формы отдыха ребенка (детей) в период школьных каникул?, в%*

У 70% опрошенных не возникало никаких проблем при получении услуги по организации отдыха и оздоровления ребенка. 17,1% посетовали на сложности с получением справок и документов, и еще 10% на невозможность получения информации об услуге. Средняя оценка качества организации и обеспечения отдыха и оздоровления детей равна 8,83 баллам. Наиболее высокие оценки были выставлены за отношение педагогов, воспитателей к детям и их родителям, а также, за качество работы педагогов, работающих в пришкольном лагере. Кроме того, наблюдается положительная динамика в оценках муниципальной услуги за период с 2013 по 2015 гг. по большинству исследуемых показателей. Табл.9.

*Табл.9. Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальной услуги «Организация и обеспечение отдыха и оздоровления детей»*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2013 год** | **2014 год** | **2015 год** | **З/о, в%, в 2015 году** |
|  | **Средний балл** |
| 1. Общая оценка организации и обеспечения отдыха и оздоровления детей | 8,61 | 7,66 | 8,83 | 14,3 |
| 2. Режим работы школьного лагеря | 8,34 | 8,50 | 8,78 | 7,1 |
| 3. Содержание досугово-образовательных программ пришкольного лагеря | 8,57 | 9,37 | 8,80 | 12,9 |
| 4. Качество проводимых мероприятий | - | 7,96 | 9,02 | 10,0 |
| 5. Качество работы педагогов, работающих в пришкольном лагере | 8,65 | 8,15 | 9,50 | 11,4 |
| 6. Отношение педагогов, воспитателей к детям и их родителями | 8,54 | 8,44 | 9,62 | 10,0 |
| 7. Организация питания детей | 8,33 | 8,34 | 8,67 | 8,6 |
| 8. Обеспечение безопасности детей | 8,29 | 7,84 | 9,02 | 14,3 |

Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги, по итогам проведенного социологического исследования, составляет 73, 04.

Наиболее информативные пожелания и рекомендации были озвучены родителями при ответе на открытый вопрос - «Ваши предложения по организации и обеспечению отдыха и оздоровления детей»: «Обеспечить проживание сопровождающих педагогов на территории лагеря (за пределами Сургута), обеспечить доступ их общению с детьми, разрешить участвовать в обсуждениях условий проживания и досуга детей»; «Больше спортивных игр, игр на ловкость, походов в кино»; «Упростить процедуру сбора документов» и др.

**Заключение**

По результатам проведённого социологического исследования, нами полностью подтвердились основная и рабочие гипотезы, поставленные в начале опроса. Большинство родителей в значительной степени удовлетворены качеством услуг, предоставляемых образовательными учреждениями подведомственными департаменту образования города Сургута.

Мнение родителей по поводу возраста ребенка при поступлении в детский сад остается неизменным на протяжении нескольких лет - возраст 2 - 3 года, считается оптимальным для поступления в ДДОУ. В качестве первостепенных причин такого выбора, являются: социализация, получение дошкольного образования и общее развитие ребенка. Примечательным является тот факт, что по сравнению с предыдущими годами, все большее количество родителей хотят лично участвовать в жизни муниципальных образовательных учреждений, в которых обучаются их дети.

В части проведения опроса о деятельности и качестве услуг общеобразовательных учреждений, можно выделить следующее. Как и прежде, родители школьников о дисциплине и отметках ребёнка узнают в основном на родительских собраниях и встречах с классным руководителем. При этом значительно вырос процент тех, кто все чаще и чаще обращается к интерактивным средствам коммуникаций. За 6 лет, количество родителей предпочитающих узнавать об успеваемости ребенка путем изучения электронного дневника увеличилось на 20%. Помимо этого, был выявлен значительный рост доверия родителей своим детям и к их словам в вопросах успеваемости.

Наиболее частыми проблемами, с которыми сталкиваются дети во время обучения, являются проблемы непонимания ребенком объяснений учителя, большой нагрузки, низкой успеваемости, а порой, и конфликты с одноклассниками. При этом подавляющее число респондентов заявили об отсутствии проблем в принципе. Решать проблемы школьников, по мнению родителей, должны семья, учителя и педагоги-психологи.

Начиная с 2013 года, количество пассивно наблюдающих со стороны родителей, и, не принимающих участие в жизни школы, сократилось, и на сегодняшний день составляет 8,1%.

К дополнительному образованию детей, их обучению в различных кружках и секциях респонденты относятся весьма положительно. Качество услуги, было оценено ими, практически на 10 баллов из 10 возможных. В «плюсах» получения ребёнком дополнительного образования, родители видят в основном возможность развития личности и кругозора детей, нежели возможность дополнительной подготовки к образовательному процессу, или оздоровлению ребёнка. Большинство детей, по результатам опроса посещают помимо кружков и секций в общеобразовательных учреждениях специализированные учреждения дополнительного образования, что на наш взгляд свидетельствует о высокой востребованности данных услуг для населения.

Среди направлений дополнительного образования, родители преимущественно выбирают: художественно-эстетическое, физкультурно-спортивное и научно-техническое. При этом сумма средств, которую респонденты считают возможным выделять на дополнительное обучение ребёнка, в 2015 году фигурирует на уровне 1000 - 1500 руб. в месяц.

В рамках опроса о предоставлении услуги «Организация и обеспечение отдыха и оздоровления детей» было выявлено, что респонденты, также, удовлетворены качеством услуг и широким выбором форм организации детского отдыха.

При выборе профиля пришкольных лагерей, родителями были обозначены традиционно приоритетные направления, а именно: спортивно-туристические и многопрофильные лагеря. Что же касается третьего места рейтинга профильных лагерей, то в этом году, более 22% опрошенных проголосовали за гражданско-патриотическое направление, тогда как в прошлом году, это направление пользовалось не такой большой популярностью, и находилось лишь в числе шести первых позиций.

В заключение каждого блока вопросов мы просили респондентов, указать каким образом они узнают информацию о состоянии дел в городском образовании. Аналогично исследованию предыдущих лет, большинство опрошенных указали на родительские собрания (75,3%), в качестве основного источника получения информации, на втором месте по популярности - радио и телевидение (35,2%). Однако есть еще один источник информации, получивший более широкое распространение, известность и посещаемость, по сравнению с предыдущими годами – это сайты образовательных учреждений. Процент родителей, обращающихся именно к этому информационному источнику, за год вырос ровно на половину, что является неоспоримым поводом для более детального внимания к информации и насыщению сайтов образовательных учреждений города. В качестве рекомендаций, предлагаем рассмотреть возможность разработки сайтов всех муниципальных образовательных учреждений города, своевременного и актуального наполнения их информацией, а также информирования родителей о существовании этих интернет-порталов.

Подводя итог сказанному, можно утверждать, что положительная динамика практически по всем оценочным вопросам социологического исследования, свидетельствует о высокой эффективности работы в области предоставления муниципальных образовательных услуг в г. Сургуте.

Приложение1

Перечень образовательных учреждений, выбранных для проведения опроса потребителей услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование муниципальной услуги | Образовательные учреждения |
| 1 | «Дошкольное образование в образовательных учреждениях, реализующих основную образовательную программу дошкольного образования» | 1 | МБДОУ детский сад №77«Бусинка» |
| 2 | МБДОУ детский сад №92 «Веснушка» |
| 3 | МБДОУ детский сад №47 «Гусельки» |
| 4 | МБДОУ детский сад №79 «Садко» |
| 5 | МБДОУ детский сад №61 «Лель» |
| 6 | МБДОУ детский сад №17 «Белочка» |
| 7 | МБДОУ детский сад №26 «Золотая рыбка» |
| 8 | МБОУ гимназия «Лаборатория Салахова» |
| 9 | МБОУ начальная школа №42 |
| 2 | «Общее и дополнительное образование в общеобразовательных учреждениях» | 1 | МБОУ средняя школа №31 |
| 2 | МБОУ начальная общеобразовательная школа №35 |
| 3 | МБОУ гимназия имени Ф.К.Салманова |
| 4 | МБОУ лицей имени генерал-майора Хисматулина Василия Ивановича |
| 5 | МБОУ средняя общеобразовательная школа №32 |
| 6 | МБОУ средняя общеобразовательная школа №20 |
| 7 | МБОУ средняя общеобразовательная школа №4 |
| 8 | МБОУ средняя общеобразовательная школа №8 имени Сибирцева А.Н. |
| 9 | МБОУ средняя общеобразовательная школа №1 |
| 10 | МБОУ средняя общеобразовательная школа №5 |
| 11 | МБОУ средняя общеобразовательная школа №44 |
| 12 | МБОУ начальная школа №42 |
| 13 | МБОУ начальная школа №37 |
| 3 | «Дополнительное образование в учреждениях дополнительного образования» | 1 | МБОУ межшкольный учебный комбинат «Центр индивидуального развития» |
| 2 | МБОУ дополнительного образования «Центр детского творчества» |
| 3 | МБОУ дополнительного образования Центр научно технического творчества «Информатика +» |
| 4 | МАОУ дополнительного образования «Центр плавания «Дельфин» |
| 5 | МБОУ дополнительного образования «Станция юных натуралистов» |
| 5 | МБОУ дополнительного образования «Станция юных техников» |
| 4 | «Организация и обеспечение отдыха и оздоровления детей» | 1 | Лагерь с дневным пребыванием детей муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения средней общеобразовательной школы №32 |
| 2 | Лагерь с дневным пребыванием детей муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения средней общеобразовательной школы №20 |
| 3 | Лагерь с дневным пребыванием детей муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения средней общеобразовательной школы №1 |
| 4 | Лагерь с дневным пребыванием детей муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения средней общеобразовательной школы №4 |
| 5 | Лагерь с дневным пребыванием детей муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения средней общеобразовательной школы №5 |
| 6 | Лагерь с дневным пребыванием детей муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения начальной школы №37 |

Приложение 2

Таблицы линейных и парных распределений

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование вопроса** | **Процент** |
| ***Дошкольное образование*** |
| **Как Вы считаете, с какого возраста ребенку целесообразно начинать посещать детский сад?** |
| 1. До 2 лет
 | 6,1 |
| 1. 2 – 3 года
 | 55,8 |
| 1. 3 – 4 года
 | 35,6 |
| 1. 4 – 5 лет
 | 1,2 |
| 5) 5 – 6 лет | 0,6 |
| 1. Затрудняюсь ответить
 | 0,6 |
| **Почему Вы отдали ребёнка в детский сад?** |
| 1. Чтобы он получил дошкольное образование
 | 53,4 |
| 1. Для общего развития, формирования общей культуры
 | 63,2 |
| 1. Чтобы он научился находиться в коллективе, общаться с детьми
 | 82,8 |
| 1. Чтобы он получил подготовку к школе
 | 36,8 |
| 1. Чтобы за ним был хороший уход, была обеспечена безопасность ребёнка (в отсутствие родителей)
 | 29,4 |
| 1. Потому что с ним некому сидеть дома
 | 6,1 |
| 1. Потому что не можем себе позволить нанять частного воспитателя/няню
 | 3,1 |
| 1. Другое
 | 0,6 |
| 1. Затрудняюсь ответить
 | 0 |
| **Удовлетворены ли Вы лично качеством дошкольного образования?** |
| 1. Удовлетворен полностью
 | 60,1 |
| 1. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
 | 31,9 |
| 1. Удовлетворен относительно
 | 4,9 |
| 1. Скорее не удовлетворен
 | 0,6 |
| 1. Не удовлетворен
 | 0,6 |
| 1. Затрудняюсь ответить
 | 1,8 |
| **Насколько Вы осведомлены о программе дошкольного образования?** |
| 1. Имею полную информацию
 | 76,1 |
| 1. Что-то слышал(а)
 | 13,5 |
| 1. Не осведомлен(а)
 | 3,1 |
| 1. Не знаю, и знать не должен (не должна)
 | 0 |
| 1. Затрудняюсь ответить
 | 7,4 |
| **Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальной услуги «Дошкольное образование в образовательных учреждениях, реализующих программу дошкольного образования»** | Средний балл | Затрудняются ответить |
| 1)Общая оценка услуги «Дошкольное образование» | 9,30 | 7,4 |
| 2)Качество ухода и присмотра за детьми в детском саду (организация сна, питания, прогулок и др.)  | 9,45 | 1,2 |
| 3)Отношение воспитателей к детям (внимание, индивидуальный подход) | 9,56 | 2,5 |
| 4)Качество подготовки детей к школе (развитие внимания, памяти, речи и др.) | 9,08 | 8,6 |
| 5)Отношение воспитателей к родителям | 9,70 | 1,2 |
| 6)Режим работы дошкольного учреждения | 9,80 | 4,3 |
| 7)Обеспечение безопасности воспитанников | 9,51 | 5,5 |
| 8)Содержание здания | 8,78 | 4,3 |
| 9)Оснащение здания мебелью, оборудованием | 8,71 | 3,1 |
| 10)Содержание прилегающей территории | 8,41 | 4,3 |
| 11)Организация и проведение мероприятий (конкурсы, фестивали, выставки и т.п.) | 9,44 | 5,5 |
| 12) Кадровое обеспечение детского сада | 9,44 | 14,7 |
| 13) Обеспечение сохранности и укрепление здоровья детей  | 9,20 | 6,7 |
| 14) Оснащённость учреждения учебными и учебно-наглядными пособиями, играми, игрушками и другими средствами обучения | 8,73 | 5,5 |
| 15) Медицинское сопровождение воспитанников | 9,27 | 5,5 |
| **Каким образом Вы участвуете в жизни дошкольного образовательного учреждения, в котором обучается Ваш ребенок?** |
| 1)Я не участвую | 7,4 |
| 2)Участвую в работе родительского комитета | 37,4 |
| 3)Участвую в ремонте помещений детского сада | 6,1 |
| 4)Выделяю средства на ремонт помещений детского сада | 5,5 |
| 5)Посещаю родительские собрания | 84,7 |
| 6)Участвую в организации конкурсов, соревнований, праздников | 25,8 |
| 7)Выделяю средства на организацию конкурсов, соревнований, праздников | 12,9 |
| 8)Помогаю в оформлении помещений (газеты, стенды, рисунки и т.п.) | 28,2 |
| 9)Выделяю средства на покупку учебных пособий, игр, игрушек  | 21,5 |
| 10)Участвую в мероприятиях, организуемых в детском саду (спектакли, соревнования, конкурсы, праздники и т.п.) | 32,5 |
| 11)Участвую в благоустройстве территории детского сада (очистка от снега, озеленение и т.д.) | 27,6 |
| 12)Другое | 1,2 |
| ***Общее образование*** |
| **Какой источник получения информации об успеваемости и поведении своего ребенка (детей) для Вас наиболее предпочтителен?** |
| 1)Родительские собрания | 71,5 |
| 2)Личные встречи с классным руководителем | 57,3 |
| 3)Личные встречи с преподавателями | 27,7 |
| 4)Дневник школьника | 57,3 |
| 5)Электронный дневник (на интернет-сайте) | 35,0 |
| 6)SMS-сообщение | 7,7 |
| 7)Уведомление по электронной почте | 8,8 |
| 8)Непосредственно сам ребенок | 31,9 |
| 9)Затрудняюсь ответить | 0 |
| 10)Другое | 0,4 |
| **Что, по Вашему мнению, отражают школьные отметки?** |
| 1)Реальный уровень знаний и умений школьника | 56,5 |
| 2)Уровень знаний и умений школьника, относительно устоявшихся в школе (или классе) норм | 31,9 |
| 3)Отношение учителя к школьнику | 6,5 |
| 4)Затрудняюсь ответить | 4,6 |
| 5)Другое | 0,4 |
| **Нуждается ли Ваш ребёнок (дети) в занятиях с репетитором?** |
| 1)Да, по предмету (предметам) школьной программы | 30,8 |
| 2)Да, для получения высокого балла ЕГЭ | 29,2 |
| 3)Да, для получения специальных умений, знаний (по музыке, программированию и т.п.) | 7,3 |
| 4)Нет, пока такой необходимости нет | 37,3 |
| 5)Затрудняюсь ответить | 6,2 |
| **С какими проблемами сталкивается Ваш ребенок (дети) в процессе обучения в общеобразовательном учреждении?** |
| 1)Конфликты с педагогами | 4,3 |
| 2)Конфликты с одноклассниками | 10,1 |
| 3)Низкая успеваемость | 10,1 |
| 4)В школе ребёнку скучно | 1,9 |
| 5)Не понимает объяснения учителя | 12,5 |
| 6)Большая нагрузка (много задают на дом) | 12,1 |
| 7)У ребенка в школе отнимают деньги (вещи) | 0,4 |
| 8)Мне о проблемах неизвестно | 6,6 |
| 9)С проблемами не сталкивался | 57,6 |
| 10)Другое | 2,3 |
| **Кто на Ваш взгляд должен решать проблемы, связанные с обучением ребёнка (детей)?** |
| 1)Родители, семья | 89,2 |
| 2)Классный руководитель, учителя (педагоги) | 64,5 |
| 3)Педагог-психолог | 12,0 |
| 4)Администрация школы | 8,9 |
| 5)Социальный педагог | 5,8 |
| 6)Специалисты Департамента образования г. Сургута | 1,9 |
| 7)Специалисты Комиссии по делам несовершеннолетних | 0 |
| 8)Специалисты Комитета по опеке и попечительству | 0,4 |
| 9)Никто | 0 |
| 10)Не имею проблем с обучением ребёнка | 16,2 |
| 11)Другое | 0,8 |
| **Каким образом Вы участвуете в жизни школы?** |
| 1)Участие в работе попечительского (управляющего) совета | 7,3 |
| 2)Участие в работе родительского комитета | 44,4 |
| 3)Личное участие в ремонте кабинета, школы | 8,9 |
| 4)Оплата ремонта кабинета, школы | 8,5 |
| 5)Оформительские работы (газеты, стенды и т.п.) | 8,1 |
| 6)Охрана, патрулирование территории школы | 1,2 |
| 7)Оплата охраны школы | 6,6 |
| 8)Посещение родительских собраний | 86,5 |
| 9)Оценка результатов работы школы | 19,7 |
| 10)Организация школьных конкурсов, соревнований, праздников | 17,0 |
| 11)Оплата проведения школьных празднований, чествований и т.п. | 10,4 |
| 12)Участие в школьных празднованиях, соревнованиях и т.п. | 20,8 |
| 13)Я не участвую | 8,1 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством общего и дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях города?** |
| 1)Удовлетворен полностью | 47,9 |
| 2)Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | 39,8 |
| 3)Удовлетворен относительно | 8,7 |
| 4)Скорее не удовлетворен | 0,6 |
| 5)Не удовлетворен | 0,2 |
| 6)Затрудняюсь ответить | 2,8 |
| **Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальной услуги «Общее и дополнительное образование в общеобразовательных учреждениях»** | Средний балл | Затрудняются ответить |
| 1)Оценка качества общего образования в общеобразовательном учреждении в целом | 8,80 | 5,8 |
| 2)Внимание педагогов к ребёнку, индивидуальный подход к ученикам | 8,57 | 3,5 |
| 3)Предоставление информации о текущей успеваемости ребёнка (детей) | 8,95 | 2,7 |
| 4)Квалификация учителей, педагогов | 9,27 | 12,3 |
| 5)Организация питания детей в школьной столовой, буфете | 8,22 | 6,9 |
| 6)Обеспечение безопасности детей  | 9,04 | 11,5 |
| 7)Оснащение помещений мебелью, оборудованием, средствами обучения | 8,63 | 6,2 |
| 8)Проведение мероприятий (олимпиад, конференций, соревнований, фестивалей, конкурсов, акций и т.п.) | 9,13 | 6,9 |
| 9)Содержание здания (качество ремонта)  | 8,54 | 5,8 |
| 10)Содержание прилегающей территории | 8,54 | 4,2 |
| 11)Обеспечение сохранности здоровья детей | 9,13 | 9,6 |
| 12)Обеспечение учащихся учебниками | 9,34 | 3,5 |
| 13)Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах | 9,14 | 8,5 |
| 14)Отношение учителей с учениками и их родителями | 9,29 | 5,4 |
| 15)Психолого-педагогическое и медико-социальное сопровождение детей | 8,73 | 15 |
| 16)Предоставление учащимся доступа к информационным образовательным ресурсам (библиотека, интернет и др.) | 9,26 | 12,3 |
| 17)Работа классного руководителя | 9,42 | 4,2 |
| ***Дополнительное образование*** |
| *В каком из нижеперечисленных учреждений Ваш ребёнок (дети) получает дополнительное образование?* |
| 1)МАОУ дополнительного образования «Центр плавания «Дельфин» | 14,4 |
| 2)МБОУ дополнительного образования Центр научно-технического творчества «Информатика+» | 12,4 |
| 3)МБОУ дополнительного образования «Центр детского творчества» | 13,2 |
| 4) МБОУ ДОД «Станция юных техников» | 5,2 |
| 5)МБОУ ДОД «Станция юных натуралистов» | 9,6 |
| 6)МБОУ межшкольный учебный комбинат «Центр индивидуального развития» | 12,4 |
| 7)В общеобразовательном учреждении (школе, лицее, гимназии) | 52,0 |
| 8)В образовательном учреждении для детей дошкольного и младшего школьного возраста (начальная школа-детский сад) | 7,2 |
| **Знаете ли Вы, чем занимается Ваш ребенок (дети) в свободное время?** |
| 1)Знаю | 84,1 |
| 2)Не всегда | 15,9 |
| 3)Не знаю | 0 |
| 4)Другое | 0 |
| **Есть ли у Вашего ребенка (детей) какое-либо увлечение?** |
| 1)Есть, и оно вполне меня устраивает | 93,3 |
| 2)Есть, но лучше бы его не было: оно опасно для здоровья (экстрим) | 1,2 |
| 3)Есть, но лучше бы его не было (игральные автоматы и т.п.) | 0,2 |
| 4)Есть какое-то увлечение, но какое точно не знаю | 1,2 |
| 5)Мне неизвестно про увлечения ребенка | 1,2 |
| 6)У ребенка нет увлечений | 1,2 |
| **Какие направления занятости в системе дополнительного образования, на Ваш взгляд, предпочтительнее для Вашего ребёнка (детей)?** |
| 1)Научно-техническое | 32,7 |
| 2)Спортивно-техническое | 20,7 |
| 3)Физкультурно-спортивное | 45,0 |
| 4)Художественно-эстетическое | 38,6 |
| 5)Эколого-биологическое | 7,6 |
| 6)Туристско-краеведческое | 9,2 |
| 7)Военно-патриотическое | 14,3 |
| 8)Культурологическое | 11,6 |
| 9)Социально-педагогическое | 8,0 |
| 10)Естественно-научное | 15,5 |
| 11)Затрудняюсь ответить | 2,0 |
| 12)Другое | 1,6 |
| **Что дает Вашему ребенку посещение учреждения дополнительного образования, или кружков, секций, клубов в общеобразовательном учреждении?** |
| 1)Развитие интересов, способностей ребенка | 72,9 |
| 2)Так он готовится к поступлению в вуз, колледж | 10,8 |
| 3)Он стал лучше учиться по предметам школьного курса | 12,0 |
| 4)У него появился интерес к учебе, знаниям | 12,4 |
| 5)Он получает умения и навыки практического действия, труда | 19,9 |
| 6)Он окреп физически, заботится о своем здоровье | 23,5 |
| 7)Расширяет кругозор, общую эрудицию | 35,1 |
| 8)Чувствует себя увереннее среди сверстников | 13,9 |
| 9)Пока ему нравится, интересно – пусть ходит, это лучше, чем болтаться на улице, по подъездам | 7,6 |
| 10)Это помогает ему общаться с друзьями, товарищами | 13,5 |
| 11)Получает подготовку к работе по будущей специальности | 8,0 |
| 12)Он там хорошо проводит время, весело, интересно | 13,9 |
| 13)Затрудняюсь ответить | 0,8 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством образования, предоставляемого муниципальным учреждением доп. образования?** |
| 1)Удовлетворен полностью | 65,0 |
| 2)Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | 29,5 |
| 3)Удовлетворен относительно | 4,5 |
| 4)Скорее не удовлетворен | \* |
| 5)Не удовлетворен | \* |
| 6)Затрудняюсь ответить | 1,0 |
| **Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальной услуги «Дополнительное образование в учреждениях дополнительного образования детей»** |
|  | Средний балл | Затрудняюсь ответить |
| 1)Качество услуг дополнительного образования в учреждении дополнительного образования в целом | 9,16 | 2,0 |
| 2)Квалификация педагогов | 9,52 | 3,2 |
| 3)Использование современных образовательных технологий | 9,03 | 7,9 |
| 4)Отношение педагогов с учениками и их родителями | 9,49 | 3,6 |
| 5)Внимание педагогов к ребенку, индивидуальный подход к ученикам | 9,33 | 2,4 |
| 6)Обеспечение безопасности учеников | 9,34 | 7,5 |
| 7)Режим работы учреждений дополнительного образования | 9,22 | 4,4 |
| 8)Содержание здания, территории | 8,80 | 4,8 |
| 9)Оснащение учреждений мебелью, оборудованием | 8,55 | 6,0 |
| 10)Проведение мероприятий (фестивалей, конкурсов, выставок, акций и т.п.) | 9,11 | 4,8 |
| 11)Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах | 9,01 | 4,8 |
| **Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальной услуги «Общее и дополнительное образование в общеобразовательных учреждениях» в части организации работы по дополнительному образованию** |
|  | Средний балл | З\о |
| 1)Оценка качества услуг дополнительного образования в общеобразовательном учреждении в целом | 9,37 | 4,4 |
| 2)Квалификация педагогов | 9,65 | 4,0 |
| 3)Использование современных образовательных технологий | 9,24 | 6,0 |
| 4)Отношение педагогов с учениками и их родителями | 9,53 | 2,8 |
| 5)Внимание педагогов к ребенку, индивидуальный подход к ученикам  | 9,39 | 1,6 |
| 6)Обеспечение безопасности учеников | 9,35 | 5,6 |
| **Какую сумму Вы готовы тратить на оплату дополнительного образования Вашего ребёнка (детей). Укажите сумму на одного ребенка за период 1 месяц** |
| 1)До 500 рублей | 13,5 |
| 2)500-1000 рублей | 26,6 |
| 3)1000-1500 рублей | 27,4 |
| 4)Более 1500 рублей | 20,6 |
| 5)Не готов (-а) платить | 7,1 |
| 6)Другое | 4,8 |
| ***Отдых и оздоровление*** |
| **Из каких источников Вы получаете информацию о возможностях организации детского отдыха в период школьных каникул?** |
| 1)Из средств массовой информации | 28,6 |
| 2)От образовательных учреждений (в том числе через интернет-сайт образовательного учреждения) | 77,1 |
| 3)От департамента образования Администрации города (стенды, по телефону, сайт Администрации города) | 27,1 |
| 4)От друзей, знакомых, коллег | 28,6 |
| 5)Из интернет-сайтов, не относящихся к департаменту образования и подведомственным ему учреждениям | 4,3 |
| 6)В свободном доступе такой информации нет | 2,9 |
| 7)Затрудняюсь ответить | 0 |
| 8)Другое | 0 |
| **На ваш взгляд, достаточно ли форм и программ организации досуга детей и подростков в период школьных каникул, предоставляется департаментом образования города?** |
| 1)Да, предоставлен широкий выбор форм организации детского отдыха | 47,1 |
| 2)Желательно расширить перечень выездных программ в южном направлении | 37,1 |
| 3)Желательно расширить перечень выездных программ в среднюю полосу России | 11,4 |
| 4)Желательно расширить перечень выездных программ в Тюменской области | 11,4 |
| 5)Желательно расширить перечень лагерей с дневным пребыванием детей | 22,9 |
| 6)Желательно расширить перечень выездных программ за пределами РФ | 1,4 |
| 7)Затрудняюсь ответить | 7,1 |
| 8)Другое | 0 |
| **На Ваш взгляд, в пришкольный лагерь с каким профилем стоит направить ребенка (детей)?** |
| 1)Многопрофильный | 47,1 |
| 2)Гражданско-патриотического профиля | 22,9 |
| 3)Историко-этнографического профиля | 11,4 |
| 4)Эколого-краеведческого профиля | 11,4 |
| 5)Спортивно-туристического профиля | 58,6 |
| 6)Трудового профиля | 18,6 |
| 7)Нравственно-эстетического профиля | 18,6 |
| 8)Интеллектуального профиля | 15,7 |
| 9)Проф. Ориентационного профиля | 4,3 |
| 10)Реабилитационного профиля | 8,6 |
| 11)Затрудняюсь ответить | 0 |
| 12)Другое | 0 |
| **Что, по Вашему мнению, является первоочередным при выборе места и формы отдыха ребенка (детей) в период школьных каникул?** |
| 1) Географическое положение лагеря | 40,0 |
| 2) Содержание досугово-образовательной программы лагеря | 58,6 |
| 3) Стоимость проезда к месту отдыха и обратно | 27,1 |
| 4) Бытовые условия нахождения ребёнка в лагере | 57,1 |
| 5) Сроки проведения смен и их продолжительность | 8,6 |
| 6) Условия проезда к месту отдыха и обратно | 12,9 |
| 7) Возможность постоянной связи с ребёнком в период его нахождения в лагере | 25,7 |
| 8) Затрудняюсь ответить | 2,9 |
| 9) Другое | 1,4 |
| **Приходилось ли Вам сталкиваться с какими – либо сложностями при получении услуги по организации отдыха и оздоровления ребёнка (детей)?** |
| 1) Нет, не приходилось | 70,0 |
| 2) Да, с получением информации об услуге (формах и порядке её получения) | 10,0 |
| 3) Да, с получением справок и документов, необходимых для получения услуги | 17,1 |
| 4) Другое | 2,9 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством организации и обеспечения отдыха и оздоровления детей?** |
| 1) Удовлетворен полностью | 21,4 |
| 2) Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен | 50,0 |
| 3) Удовлетворен относительно | 15,7 |
| 4) Скорее не удовлетворен | 2,9 |
| 5) Не удовлетворен | 1,4 |
| 6) Затрудняюсь ответить | 8,6 |
| **Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальной услуги «Организация и обеспечение отдыха и оздоровления детей»** |
| 1) Общая оценка организации и обеспечения отдыха и оздоровления детей | 8,83 | 14,3 |
| 2) Режим работы школьного лагеря | 8,78 | 7,1 |
| 3) Содержание досугово-образовательных программ пришкольного лагеря | 8,80 | 12,9 |
| 4) Качество проводимых мероприятий | 9,02 | 10,0 |
| 5) Качество работы педагогов, работающих в пришкольном лагере | 9,50 | 11,4 |
| 6) Отношение педагогов, воспитателей к детям и их родителями | 9,62 | 10,0 |
| 7) Организация питания детей | 8,67 | 8,6 |
| 8) Обеспечение безопасности детей | 9,02 | 14,3 |
| ***Общая информация***  |
| **Как давно вы проживаете в Сургуте?** |
| 1)Менее 3 лет | 4,0 |
| 2)3-5 лет | 6,2 |
| 3)6-10 лет | 8,3 |
| 4)11-20 лет | 25,2 |
| 5)Свыше 20 лет | 56,2 |
| **Вы родились в Сургуте?** |
| 1)Да | 24,5 |
| 2)Нет | 75,5 |
| **Ваш пол?** |
| 1)Мужской | 14,1 |
| 2)Женский | 85,9 |
| **Семейное положение?** |
| 1)Женат\замужем | 80,2 |
| 2)Холост\не замужем | 7,1 |
| 3)Разведена\разведен | 10,6 |
| **4)Вдовец\вдова** | 2,0 |
| **Ваш возраст?** |
| 1)18-24 | 0,8 |
| 2)25-34 | 29,5 |
| 3)35-44 | 55,2 |
| 4)45-54 | 11,5 |
| 5)55 и старше | 3,0 |
| **Ваше образование?** |
| 1)Основное общее | 2,4 |
| 2)Среднее общее | 4,3 |
| 3)Среднее специальное | 24,1 |
| 4)Незаконченное высшее | 5,6 |
| 5)Высшее | 63,6 |
| **Ваш основной род занятий в настоящее время?** |
| 1) Нефтегазодобыча, переработка, геология | 14,7 |
| 2) Строительство | 4,4 |
| 3) Энергетика | 4,3 |
| 4) Все виды транспорта (ж/д, авиа, авто, речной) | 4,6 |
| 5) Почтовая, телефонная связь | 1,1 |
| 6) Жилищно-коммунальное хозяйство | 2,8 |
| 7) Легкая промышленность | 0,8 |
| 8) Работник системы образования  | 13,6 |
| 9) Работник системы здравоохранения  | 9,7 |
| 10) Работник культуры, соц. обслуживания | 1,8 |
| 11) СМИ | 0,4 |
| 12) Торговля, общепит, бытовое обслуживание | 8,9 |
| 13) Полиция, прокуратура, армия, суд, охрана и т.п. | 2,7 |
| 14) Муниципальный, государственный служащий | 7,0 |
| 15) Работник банка, страховой компании | 1,5 |
| 16) Предприниматель | 3,9 |
| 17) Студент, учащийся | 0 |
| 18) Временно без работы | 2,2 |
| 19) Пенсионер | 2,0 |
| 20) Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете | 10,2 |
| 21) Другое | 3,4 |
| **Материальное положение вашей семьи?** |
| 1) Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо | 8,2 |
| 2) Живем хорошо, без особых материальных проблем | 47,8 |
| 3) Живем средне | 38,8 |
| 4) Трудное материальное положение, приходится на всем экономить | 3,1 |
| 5) Живем очень бедно, еле сводим концы с концами | 0,3 |
| 6) Затрудняюсь ответить  | 1,9 |
| **Из каких источников Вы в основном получаете информацию о состоянии дел в городском образовании** |
| 1)Мнение близких, родственников, знакомых | 18,5 |
| 2)Родительские собрания в образовательном учреждении | 75,3 |
| 3)Делаю выводы сам (а): по тому, какие знания и умения получает мой ребенок | 30,7 |
| 4)Пресса | 23,1 |
| 5)Радио и ТВ-каналы | 35,2 |
| 6)Городские интернет-форумы | 14,9 |
| 7) Сайт Администрации города  | 24,4 |
| 8)Сайт сетевого педагогического сообщества | 3,2 |
| 9)Сайт образовательного учреждения | 35,2 |
| 10)Другое | 1,1 |
| 11)Затрудняюсь ответить | 0,9 |

**Парные распределения**

|  |  |
| --- | --- |
| **Как давно вы проживаете в Сургуте?** | **Вы родились в Сургуте?** |
| **Да** | **Нет** |
| Менее 3 лет | 0,1 | 3,9 |
| 3-5 лет | 0 | 6,2 |
| 6-10 лет | 0,8 | 7,5 |
| 11-20 лет | 1,2 | 24,1 |
| Свыше 20 лет | 22,3 | 33,9 |
|  |
| **Ваш возраст** | **Ваш пол** |
| **Мужской** | **Женский** |
| 18-24 | 0,3 | 0,5 |
| 25-34 | 3,0 | 26,6 |
| 35-44 | 7,9 | 47,2 |
| 45-54 | 2,3 | 9,3 |
| 55 и старше | 0,7 | 2,3 |

Приложение 3

Ответы на «открытые», «полузакрытые» вопросы

**1. Дошкольное образование**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ анкеты** | **Ответ** | **Количество повторений** |
| **4. Почему вы отдали ребенка в детский сад?** |
| 150 | У нас ипотека, нужны две зарплаты | 1 |
| **8. Каким образом Вы участвуете в жизни дошкольного образовательного учреждения, в котором обучается Ваш ребенок?** |
| 31 | Есть еще один ребенок, нет времени | 1 |
| **9. Из каких источников вы в основном получаете информацию о состоянии дел в городском образовании?** |
| 38 | Являюсь работником образовательного учреждения | 1 |
| 65 | Сайт Деткино | 1 |
| 83,120 | От воспитателей; в беседах с воспитателем | 2 |
| **10. Ваши предложения по организации дошкольного образования детей в образовательных учреждениях, реализующих программу дошкольного образования** |
| 2 | Полностью одобряю | 1 |
| 4 | Оснащенная детская площадка | 1 |
| 12 | Необходима площадка, где могут гулять дети, с беседками | 1 |
| 54 | Дошкольное образовательное учреждение и образование, получаемое моим ребенком, меня полностью устраивает | 1 |
| 24 | Держать дальше высокую планку реализации программы | 1 |
| 30, 67, 69 | Больше развивающих занятий с детьми. Хотелось бы, чтобы ввели кружки: спортивные, танцевальные, художественные, театральные. Очень хотелось бы посещать кружки (можно платно) английский язык, театральный кружок | 3 |
| 31 | Если есть возможность, то побольше логических игр как самостоятельно, чтобы решали, так и коллективно. А также развивать фантазию детей | 1 |
| 32 | Все устраивает | 1 |
| 33 | Продумайте, пожалуйста, организацию работы с детьми во время карантина. Возможно ли объединение не заболевших воспитанников из разных групп? Нашу группу в течение года закрывали несколько раз, ребенок не был болен | 1 |
| 49 | Больше посещений различных выставок | 1 |
| 53 | Решить вопрос с кадровым составом воспитателей (очень часто меняются), это плохо отображается на детях. Пока всё устраивает, единственное, хотелось бы, чтобы сложился педагогический коллектив, чтобы не было смены педагогов каждый месяц | 1 |
| 54 | Пересмотреть меню, так как многие дети практически не едят в садике | 1 |
| 64 | Уделять больше внимания благоустройству уличной территории в зимнее время  | 1 |
| 75, 76,98,120 | Хотелось бы уменьшить численность детей, приходящихся на одну группу; желательно в группах уменьшить количество детей, не более 15-17(а не 25-29) | 4 |
| 94 | Совместное творчество детей, коллективные поделки, участие и организация совместных сценок (спектаклей), больше внимания уделять спортивным занятиям , т.е. уделять спорт. мероприятиям большее кол-во времени | 1 |
| 108 | Больше подготавливать к школе | 1 |
| 117,127,128 | Ввести в д\с дополнительные занятия спортом; ввести спортивные секции, т.к. современные дети гиперактивные, некуда девать энергию; ввести физ. кружки после сада | 3 |
| 124 | Дополнительные занятия, направленные на развитие индивидуальных способностей ребенка | 1 |
| 125 | Вводить в эксплуатацию новые детские сады, чтобы разгрузить остальные. 28 детей в группе – это слишком | 1 |
| 130 | В случае бывшего сада «Ромашка» очень большой недостаток площадей на количество посещающих д\сад детей | 1 |
| 152 | Хотелось бы, чтобы открывались дополнительные секции для развития детей на базе д\с (вокал, спорт, развитие речи) | 1 |
| 153 | Привлечение специалистов из других образовательных учреждений для проведения мастер-классов по определенной тематике, выездные экскурсии для наглядности | 1 |
| 157 | Главе города лучше заботиться о гражданах! Не продавать здания д\с, а строить дополнительно. Чтобы было больше индивидуального подхода к каждому ребенку | 1 |
| 154 | Хотелось бы, чтобы большой акцент уделялся творческим способностям | 1 |
| **15.Каков Ваш основной род занятий в настоящее время?** |
| 22 | Туризм  | 1 |
| 42 | Пассажирские перевозки | 1 |
| 121 | Благотворительность  | 1 |
| 161 | Индустрия красоты | 1 |

**2. Общее образование**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ анкеты** | **Ответ** | **Количество повторений** |
| **3. Из каких источников Вы в основном получаете информацию о состоянии дел в городском образовании?** |
| 238 | Работаю в сфере образования | 1 |
| **4. Какой источник получения информации об успеваемости и поведении своего ребенка (детей) для Вас наиболее предпочтителен?** |
| 100 | Дневник  | 1 |
| **5.Что, по Вашему мнению, отражают школьные отметки?** |
| 5 | Уровень знаний школьника, и то, как педагог смог донести свой предмет | 1 |
| **7.С какими проблемами сталкивается Ваш ребенок (дети) в процессе обучения в общеобразовательном учреждении?** |
| 6 | Обучение по субботам | 1 |
| 72 | Обучение во вторую смену | 1 |
| 80 | Рано уходит, поздно приходит | 1 |
| 93 | Ужасная программа по химии | 1 |
| 207 | Дисциплина на уроках | 1 |
| 236 | Стесняется отвечать у доски | 1 |
| 253 | Адаптация к новой системе образования. Проблема устранена с помощью педагогов | 1 |
| **8. Кто на Ваш взгляд должен решать проблемы, связанные с обучением ребёнка (детей)?** |
| 199 | Родителям и учителям | 1 |
| 253 | Комплексно, оказывается поддержка педагогов и администрации школы | 1 |
| **12. Ваши предложения по организации общего образования детей в общеобразовательных учреждениях** |
| 2 | Не унижать детей | 1 |
| 6 | Еженедельное выставление оценок | 1 |
| 13 | Затрудняюсь ответить | 1 |
| 20,58,83,79, 97,198,236 | Все устраивает, все нормально; на данном этапе обучения все устраивает; Все на нормальном уровне; Молодцы! Работа организована профессионально | 7 |
| 24 | Заменять учителей на момент болезни учителей | 1 |
| 38,189 | Увеличить часы по основным предметам, дополнительные занятия по основным предметам | 2 |
| 39 | Больше индивидуальной работы | 1 |
| 41 | В старших классах проводить открытые уроки  | 1 |
| 12 | Для меня важна безопасность и качество данных знаний ученику в школе | 1 |
| 36 | В 10-11 классах дополнительные занятия и факультативы для подготовки к ЕГЭ выделить большее количество часов | 1 |
| 46 | Во время отсутствия учителя (б\л, отпуск) осуществлять полноценную замену особенно в 9 и 11 классах | 1 |
| 48 | Повышение качества образования | 1 |
| 49 | Создание предпрофильных и профильных классов | 1 |
| 57 | Более подробнее и доходчивее объяснять учебный материал | 1 |
| 64,109, 143 | Необходимость введения электронных дневников. В целом у ребенка проблем нет. Создание электронного дневника, проставлять в нём оценки и за поведение. | 3 |
| 67 | Организация мероприятий совместно с родителями | 1 |
| 72,134 | Хотелось, чтобы учебный процесс был организован в одну смену | 2 |
| 102 | Проводить больше соревнований, олимпиад с поощрительными подарками / дипломами | 1 |
| 122 | Обеспечить получение дополнительного образования в условиях школы | 1 |
| 131 | Больше дополнительных занятий по англ.языку и информатике | 1 |
|  141  | Интернет (компьютерный класс); Электронные учебники; Отмена динам. пауз. Задействовать прилегающую территорию к школе №37 | 1 |
| 175 | Меньше работы за компьютером, больше с книгами. Больше книг, направленных не на раскрытие темы, а задающих вопросы «подумай – почему?» | 1 |
| 196 | Больше умных детишек вам | 1 |
| 198 | Добавить развитие физ. подготовки | 1 |
| 205 | Улучшить питание. Не ставить детям по три урока физ.культуры | 1 |
| 209 | Привести в действие эл.журнал, чтобы можно контролировать ежедневную успеваемость | 1 |
| 213 | Внедрять инновационные методы активнее | 1 |
| 246 | Доброжелательное отношение к детям и преданность профессии | 1 |
| **17. Каков Ваш основной род занятий в настоящее время?** |
| 9 | Сотрудник ООО | 1 |
| 43 | Гостиничные услуги | 1 |
| 80 | Рекламно-информационные услуги | 1 |
| 104 | Помощник повара  | 1 |
| 110 | Диспетчер | 1 |
| 116 | Бухгалтер | 1 |
| 140 | Информационные технологии | 1 |
| 199 | Домохозяйка  | 1 |
| 207 | Администратор  | 1 |
| 219 | Парикмахер  | 1 |

**3. Дополнительное образование**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ анкеты** | **Ответ** | **Количество повторений** |
| **6.Какие направления занятости в системе дополнительного образования, на Ваш взгляд, предпочтительнее для Вашего ребёнка (детей)?(другое)** |
| 92 | Стрельба из пистолета | 1 |
| 45 | Все важны | 1 |
| 210 | Основы религиозных культур и светской этики | 1 |
| 214 | Хор, танцы | 1 |
| **12.Какую сумму Вы готовы тратить на оплату дополнительного образования Вашего ребёнка (детей). Укажите сумму на одного ребенка за период 1 месяц(другое)** |
| 38, 110, 151 | Сколько потребуется; по мере надобности | 3 |
| 80 | Деньги не имеют значения, если это касается развития ребенка | 1 |
| 89 | 300 руб. | 1 |
| 136 | В зависимости от предмета | 1 |
| 194,196,221,252 | Бесплатно  | 4 |
| 216 | 3300 | 1 |
| **14. Ваши** **предложения по организации дополнительного образования детей в учреждениях дополнительного образования и общеобразовательных учреждениях** |
| 1 | Затрудняюсь ответить | 1 |
| 5 | Внести предложение Департаменту образования о строительстве нового центра «МУК» или ремонте здания и нового оснащения | 1 |
| 10 | Проводить чаще занятия (более 1 раза в неделю) | 1 |
| 14 | Шаговая доступность и больше видов дополнительных услуг | 1 |
| 23,58,64,88,192,202,204 | Все устраивает; Нас все устраивает. Большое спасибо преподавателям за знания, умения и любовь к нашим детям; Все хорошо. Всем желаем успехов, терпения и процветания | 7 |
| 27 | Привлекать больше педагогов к доп.образованию | 1 |
| 28 | Увеличить часы по основным предметам | 1 |
| 30 | Больше рассказывать о новых технологиях и внедрениях их во все сферы деятельности | 1 |
| 189 | Добавить физическую нагрузку | 1 |
| 45 | Для станции юных натуралистов требуется новое здание, либо серьезная реконструкция старого | 1 |
| 50 | Обеспечить достойной финансовой помощью учреждению станции юных натуралистов | 1 |
| 53 | Руководство станции юных натуралистов старается содержать здание и территорию в надлежащем состоянии. Но здание старое, нужно, просто необходимо достроить здание на Сайме. Оснастить современным оборудованием. Педагогический состав замечательный | 1 |
| 54 | Взаимодействие с детскими дошкольными учреждениями | 1 |
| 55,76, 140 | Побольше кружков для дошкольников, школьников: танцы, бассейн, творчество, биология, химия, исследования; организовать обучение шахматам на хорошем уровне | 3 |
| 56 | Сделать капремонт на станции юных натуралистов | 1 |
| 59, 137 | Больше фестивалей и конкурсов для выявления потенциала детей; больше выставок и открытых уроков с родителями  | 2 |
| 62 | Предоставление большего количества программ | 1 |
| 65,75,78 | Рекомендую привлекать родителей (отчетные концерты, показы и т.д.), совместные мероприятия детей и родителей; Повышение взаимодействия учреждений с родителями и соответственно с детьми | 3 |
| 73 | Необходимы технические кружки для мальчиков по физике, химии | 1 |
| 80 | Особых пожеланий нет. Хочется пожелать успехов в нелегком труде | 1 |
| 86 | Лучше оснастить оборудованием | 1 |
| 114 | Иметь дополнительный транспорт (Бассейн Дельфин) | 1 |
| 119 | Организовать кружки по авиа моделированию | 1 |
| 130 | Связанные с естественно-научным направлением | 1 |
| 169 | Спортивные секции (баскетбол, волейбол) | 1 |
| 210 | Доступный график для возможности участия нескольких групп | 1 |
| 211 | Можно расширить круг занятий | 1 |
| 216 | Сделать дополнительные занятия обязательными | 1 |
| 232 | Разнообразить тематические праздники | 1 |
| 234 | Недостаточный индивидуальный подход | 1 |
| 247 | Обновить материально-техническую базу | 1 |
| **19.Каков Ваш основной род занятий в настоящее время?**  |
| 13 | Сотрудник ООО | 1 |
| 23 | Гостиничные услуги | 1 |
| 50 | Бухгалтер | 1 |
| 55 | Недвижимость  | 1 |
| 136 | Информационные технологии | 1 |
| **13.Из каких источников Вы в основном получаете информацию о состоянии дел в городском образовании? (другое)** |
| 80 | Хотелось бы черпать информацию из соц. сетей | 1 |

**4. Организация и обеспечение отдыха и оздоровления детей**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ анкеты** | **Ответ** | **Количество повторений** |
| **6. Что, по Вашему мнению, является первоочередным при выборке места и формы отдыха ребенка в период школьных каникул?** |
| 53 | Безопасность ребенка | 1 |
| **7.Приходилось ли вам сталкиваться с какими-либо сложностями при получении услуги по организации отдыха и оздоровления ребенка?** |
| 34 | Очереди при подаче заявлений | 1 |
| 38 | Не дают услугу оздоровление, так как не относится к той или иной поликлинике | 1 |
| **10. Из каких источников Вы в основном получаете информацию о состоянии дел в городском образовании?** |
| 42 | Работаю в образовании | 1 |
| 53 | Департамент образования | 1 |
| **11.Ваши предложения по организации и обеспечению отдыха и оздоровления детей** |
| 7 | Более обширная программа досугово-образовательной программы | 1 |
| 10 | Больше спортивных игр, игры на ловкость, походы в кино | 1 |
| 12 | Больше внимания к детям | 1 |
| 17 | Достаточное количество путевок | 1 |
| 18 | Летние лагеря, секции, кружки | 1 |
| 25 | Расширить перечень летних лагерей с дневным пребыванием | 1 |
| 34 | Проживание сопровождающих педагогов на территории лагеря (за пределами Сургута), обеспечение доступа их общения с детьми, разрешение участия в обсуждении условий проживания и досуга детей | 1 |
| 37,52,62 | Нас все устраивает | 3 |
| 42 | Увеличить количество лагерей в школах с 2-3 сменами | 1 |
| 59 | Желание педагогов дарить детям улыбки | 1 |
| 70 | Упростить процедуру сбора документов | 1 |
| **Каков Ваш основной род занятий в настоящее время?** |
| 24 | ЭПБ | 1 |

1. Расчёт выборки исследования предполагал опрос 500 потребителей услуг с пропорциональным разделением по видам услуг, исходя из общего количества потребителей по каждой услуге, при этом, в ходе опроса удалось опросить большее количество респондентов. Таким образом, выборка исследования составила 745 человек. [↑](#footnote-ref-1)
2. Детские сады России: результаты рейтинга 2013 http://ria.ru/sn\_edu/20130919/960258398.html [↑](#footnote-ref-2)
3. Детские сады России: результаты рейтинга 2014 http://ria.ru/sn/20140929/1022751994.html [↑](#footnote-ref-3)
4. Здесь и далее: расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги рассчитывается на основе вопроса «Удовлетворены ли Вы качеством муниципальной услуги?» с вариантами ответов «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «удовлетворен относительно», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

РОСО = $\frac{\left(1×УП\right)+\left(0,75×СУН\right)+(0,50×УО)}{(УП+СУН+УО+СН+НУ)}$ ×100, где

РОСО – расчетная оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) по итогам проведения социологических опросов

УП – численность респондентов, ответивших «Удовлетворён полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)»;

СУН – численность респондентов, ответивших «Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён (сильно / или эквивалентно оценке 4)»;

УО – численность респондентов, ответивших «Удовлетворён относительно (средне / эквивалентно оценке 3)»;

СН – численность респондентов, ответивших «Скорее не удовлетворён (слабо / эквивалентно оценке 2)»;

НУ – численность респондентов, ответивших «Не удовлетворён (очень слабо / эквивалентно оценке 1)».

Респонденты, выбравшие вариант «Затрудняюсь ответить» в РОСО не учитываются. [↑](#footnote-ref-4)